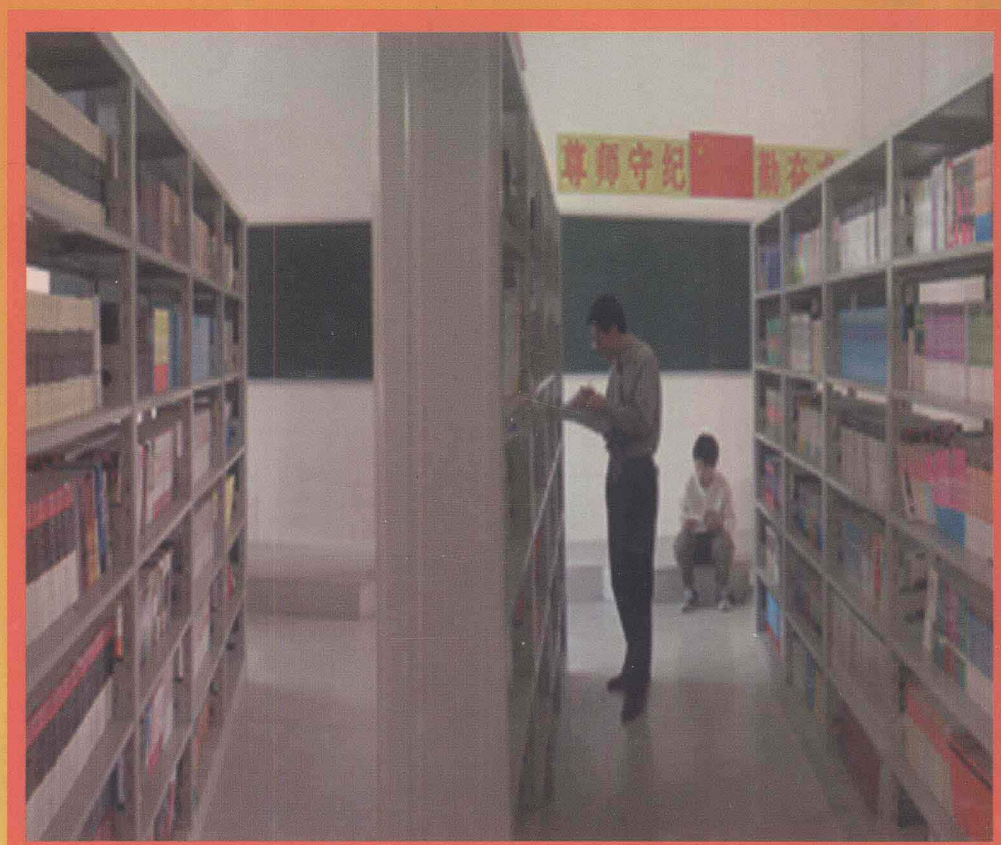


# 数字图书馆信息化发展方向 与构建策略及考核评估标准 和优秀经营借鉴大全



中国国际广播出版社

# 文献提供服务的发展的演变

刘庆财(国家图书馆)

世界范围内的信息技术革命,已经使整个社会发生了深刻变化。在信息爆炸的年代,网络作为一种全新的不受时空局限的信息传输载体,以其信息量大、获取方便、共享性强等特点显示了其强大的生命力,使图书馆的工作与服务环境发生了深刻的变化。在知识经济和网络信息浪潮的双重冲击下,图书馆为读者服务的重点从文献“实物的传递”到“信息的传递”,从提供文本信息服务向活化的文献提供服务转移。

## 一、从馆际互借到文献传递服务

馆际互借是图书馆之间或图书馆与其他文献情报部门之间相互利用对方的文献来满足读者需求的一种外借服务方式,主要包括图书馆为读者向他馆借阅所需的藏书。计算机以及网络技术的发展,打破了馆与馆之间的地域界限,也打破了读者利用图书馆的时空界限,用户可以更方便、更快捷地借阅图书馆的馆藏资源(如下表)。

国家图书馆馆际互借工作的演变

项目	过去	现在
申请方式	凡欲与国家图书馆建立互借及文献传递关系的单位,需提出申请,签定协议或填写《馆际借书登记卡》,并经国家图书馆馆际互借确认。	在国家图书馆网页上直接填写《馆际互借申请表》,发至国家图书馆文献提供中心核准。

借书操作	由借书单位购买国家图书馆借书单(一式三联),并手工填写所借图书相关信息以及对方单位的相关信息,经馆际互借负责人签字并加盖公章后,将第一、二联书单邮寄到国家图书馆,第三联由本馆保存。国家图书馆收到借书单后,留第一联存档,将第二联书单以及外借图书一同邮寄给借书单位,待借书单位将图书归还后(第二联随书),国家图书馆再将第二联寄回借书单位,作为已还书的凭证。如果所借图书被拒绝,国家图书馆将在第二联上注明拒绝原因,并随拒借单补寄一份馆际借书单(一式三联)。	建立馆际互借关系的图书馆用户,将获取一个卡号和密码,并可登录国家图书馆OPAC系统,发送借书请求,查看所借图书流通状态、借阅记录、借阅历史、拒绝原因,还可以修改用户信息。国家图书馆收到借书申请后,即可通过邮寄的方式外借图书。所借图书还回图书馆后,可在馆际互借操作系统中完成还书操作处理。
------	---	---

从上表我们可以看出:馆际互借的工作流程,发生了很大变化。传统的馆际互借服务以手工操作为主,手续烦琐,耗时多,周期长;而现代馆际互借因为借助了网络和计算机检索技术,传递借阅请求更方便、快捷,省去了传递借书单的过程和费用,馆际用户可进行馆藏目录检索和申请借阅同时完成的操作,简化了操作手续,缩短了借阅环节,不但方便了用户借阅,还实现了馆际用户管理的自动化。传统的馆际互借是一种被动的服务,由于用户不能在网上检索馆藏信息,而只能盲目地发送借阅请求。现代馆际互借服务,因为开放的查询环境和自动化的计算机管理技术,给读者提供了更具人性化的信息服务氛围。

随着多媒体、网络技术的日益成熟,知识的载体已不再是印刷形态的一统天下,磁、光介质、机读图书、光盘等电子出版物越来越多,网络数字资源更是与日俱增,人们对信息的需求趋于多元化、个性化和网络化,传统的馆际互借服务已远远不能满足读者对图书馆资源的需求,馆际互借工作也由传统服务方式拓展为网上的文献信息服务,使除印刷型图书以外的其他信息资源共享成为可能。因此,网络化的文献传递服务应运而生。

## 二、从文献传递到文献提供服务

图书馆界有的学者认为,文献提供就是馆际互借和文献传递服务。笔者认为前者不完全等同于后两者之和。馆际互借作为初期的资源共享形式,只限于图书层面上的外借,是文献返还型的服务。文献传递是借助网络的发展,在远程传递环境下的非返还型

服务,其主要特征是为用户提供一次文献传递的服务。文献提供服务是在以上两种方式的基础上,针对某一特定的需求提供文献检索、收集信息、筛选数据、整合文献的服务,足一种以提供信息、知识及技术为主要内容的服务。文献提供服务以需求为契机,以科学为依据,以信息为基础,以现代化检索技术为手段,收集和整合文献,揭示和传递信息,为用户提供了更加个性化的深层次服务。它既包括图书的互借和文献原文的传递,同时还包括为用户量身定制的定题服务,如专题检索查询等参考咨询服务。是一种全方位、深层次的文献信息服务。

随着网络技术和信息存储技术的发展,读者独自搜集资料信息变得越来越困难,人们更加依赖于信息导航员——图书馆员的指导和帮助,于是以电话、E-mail 咨询、计算机检索、光盘数据库、网络信息检索等文献传递服务迅速发展起来,既而形成了规模化、集约化、智能化的馆际互借、原文传递、二次文献检索、专题检索咨询等一站式文献提供服务,为党政军重大决策作调研、市场预测、新品开发、终身教育、文化市场建设以及学术研究等方面发挥了重要的作用。

### 三、文献提供服务模式

#### 1. 建立文献提供网络服务体系

21 世纪是网络时代,因特网作为全球性的信息网络,为我们构筑了一个多元化信息服务系统。通过它人们可以开阔眼界,增长知识,可以进行学术交流,获取文献信息。对于图书馆界来说,因特网最大的作用在于其信息价值,任何一个与因特网相连的图书馆都可以将自己的信息扩大到无限,真正实现了人类文献信息的资源共享。

以下是 2003 年国家图书馆文献提供中心文献申请方式统计表,由此表可以看出,读者利用网络寻求文献提供服务已是当今主流,远程用户可以登录图书馆 OPAc 系统查询馆藏文献,并通过 E-mail、Fax、Ariel、快递等通讯手段获得图书馆的文献传递服务。

申请方式	申请条目数	所占比例
E-mail	36894	92.2%
信件	348	0.8%
传真	503	1.3%
其他	2278	5.7%
总计	40023	100%

文献提供网络服务体系,是图书馆服务的重要组成部分和沟通外界的一个重要窗

口。该体系由文献检索、服务导航、自助服务等子系统组成,任何一个 Internet 用户都可以免费查询该系统,并可通过特快专递、E-mail、传真、邮寄等方式要求该系统提供所需的一次文献,用户可随时通过自助服务子系统查询所申请文献的流通状况、个人账户等动态信息,使读者在馆外便能轻松地使用一些服务功能,使读者足不出户便能获得图书馆的知识信息服务。在拓展文献提供业务的同时,我们要强化知识产权法律意识,保证文献传递的合理、合法性,并在文献提供服务中,努力树立图书馆界的良好形象。

## 2. 开展专题文献定制服务

专题文献服务作为一种深层次的个性化服务,是文献提供服务的一项重要内容。计算机网络技术的实现,使得图书馆馆员可以通过整合丰富的电子资源提供多种途径的专题检索,大大提高了专题检索的质量和效率。图书馆员根据市场需求,在充分开发和利用馆藏资源的基础上,为用户开展定题服务,并通过网络扩展到各地相关专业领域,使所有用户都能得到一对一服务,从而拓宽了用户范围,强化了图书馆网络环境下的服务功能。走出去,请进来,主动与科研单位和课题组联系,策划服务项目,为他们提供科研所需的情报信息,为生产单位提供新技术、新方法等信息服务。满足用户需求的专题文献服务,在网络环境下必然有广阔的前景。

## 3. 探索新的发展模式

新的社会环境与需求使图书馆服务面临着严峻的挑战,新的信息网络环境为图书馆的发展提供了历史机遇。用户的需求是图书馆发展的动力,而图书馆要顺应时代的发展就必须变革。在当今的信息网络时代,要求图书馆工作者提供更方便、及时、快速、准确的文献信息服务,尤其是网上的传递服务。因此,图书馆文献提供服务模式的变革迫在眉睫。笔者认为,文献提供的方向是:面向信息经济市场,重组业务格局,实行企业化管理运作,采用自动化程度较高的流水线作业。整合业务流程,调配现有资源,加强人力资源的培养,加大文献资源的开发力度,充分利用我馆丰富的馆藏和外馆资源,开发利用网上资源,提供高效的文献信息服务,使之最终成为专业化的文献信息服务中心。

业务部门	工作职责	模式
外联组	对外联络及宣传	管理企业化, 运作自动化、网络化
文献提供组	一次、二次文献的检索提供	
馆际可借组	馆际互借工作	
业务研究组	进行前瞻性业务发展研究,进行用户调查、管理、分析,反馈用户需求,制定业务规范、标准	
复制加工组	文献复印、扫描、装订、邮寄等	

#### 4. 加强馆际互借业务

规范馆际互借工作,发展馆际互借业务。在传统馆际互借业务的基础上,拓展网络环境下的馆际互借新方式。制定《全国图书馆馆际互借公约》,用以规范各个图书馆的馆际互借工作。相互开放网络资源,促进网上资源共享,提供快捷、便利的服务方式和优先、优惠的服务政策,优势互补,资源共享。

#### 5. 开展业务交流

开展广泛的业务交流与培训,提高图书情报人员专业水平。以培训班、研讨会、交换馆员、学习考察等形式有计划地开展业务交流与培训,交流经验,取长补短,提高整体业务素质。

#### 6. 进行用户管理

做好用户的管理工作,对用户所查范围、所查文献内容,作进一步的分析和研究,找出他们的共性,有针对性地进行用户发展工作,对一些长期用户要进行分类,有重点、有方向地进行长期跟踪服务。

现代化网络环境下,有成千上万的文献数据库,网络的信息是无穷无尽的,如何从这个巨大的资源库中非常准确,既省时又省力,并以最低的费用、最快的速度获取和利用信息,并不像人们所想的那么容易,这就使图书馆的文献提供服务有了发展的契机。应充分发挥图书馆网上查找的优势,利用搜索引擎的检索功能开发信息资源,根据平日积累的经验,扩大网络的浏览面,尽量使用多种不同查询工具、数据库对一种主题反复查找,提高查全率、查准率,既而分析、汇总,开发深层次的服务。针对科研的需要,有目的地进行专题性开发工作,进行前瞻性的探索和研究,尤其是对国外大量第一手资料的收集,将会起到事半功倍的作用。日常的工作中注意积累,进行有针对性的收集和整理,有意识地制作自己的网络数据库,不断扩大和丰富文献提供服务领域。信息资源网络化发展是文献提供服务工作的更高层次,是图书馆信息服务水平的重要体现。

图书馆作为人类知识的宝库,国家书目中心,有着广泛的信息资源,众多的信息数据,多样的信息载体。先进的传播设备和技术,开展文献提供服务有着得天独厚的条件。如何提高文献利用率,提高文献利用质量,加速信息传递,结合特定用户需求,在浩如烟海的信息海洋中收集、萃取、浓缩、加工,为人们的日常生活提供帮助,为生产革新提供文献,为科研立项提供资料,为重大决策提供参考,使信息产品全面、多样、综合、精确,这不仅对知识经济具有重要的推动作用,也必将加速图书馆的自身建设,对服务水平的提高,服务领域的拓展,社会地位的提高,社会荣誉的获得,都将有积极的作用。

#### 参考文献

- 1 朱秀芹,刘惠.网络环境下图书馆的专题文献服务.津图学刊,1999(3)

2 翟慧. 网络环境下图书馆文献信息服务的新拓展. 图书情报知识, 2000(4)

3 刘庆财. 国家图书馆馆际互借与文献传递回顾和发展. 图书馆的现代化服务. 北京: 北京图书馆出版社, 2004

## 贫困民族地区公共图书馆发展浅见

宋天云(临夏回族自治州图书馆)

改革开放 20 多年以来, 国家财政和各级财政对公共图书馆的投入不断增加, 但由于人头经费的不断增长和书价猛涨等原因, 公共图书馆发展经费和正常运行经费仍远远不能适应社会发展和广大读者对图书馆的需求, 据调查, 全国公共图书馆购书经费人均有 0.23 元, 且各地差别较大。如贫困民族地区公共图书馆购书经费人均只有几分钱, 部分地区图书馆购书经费甚至为零。

贫困民族地区公共图书馆现状令人担忧, 远远不能适应经济社会发展的步伐和广大读者的需求。那么贫困民族地区公共图书馆事业发展停滞不前, 甚至有倒退的现象, 是什么原因造成的? 它应该怎样发展? 怎样才能适应知识经济时代对公共图书馆的要求? 怎样才能适应人民终身学习的需要? 笔者认为造成贫困民族地区公共图书馆事业发展停滞不前, 甚至有倒退现象的主要原因是: 政府投入不足, 藏书量小, 内容老化, 读者服务滑坡, 公共图书馆主要体现的是社会效益, 而贫困民族地区政府和民众把主要精力都集中到了经济效益方面, 忽视了图书馆的发展, 图书馆人员素质不高, 不能适应现代图书馆事业发展的需要, 从中央到地方专门针对图书馆的政策少, 法规建设滞后。存这种情况下, 我们只有确立图书馆在经济社会发展和构建和谐社会中的地位, 加大政府对图书馆事业的政策支持和法规保障, 各级政府要保证公共图书馆的资金投入, 动员协调社会力量参与公共图书馆建设, 加强图书馆人才队伍建设, 改善图书馆的社会形象, 增强公共图书馆在构建和谐社会中的影响力, 才能使贫困民族地区的公共图书馆事业得到全面健康的发展, 适应经济社会发展的需要。

### 一、浅析贫困民族地区公共图书馆发展缓慢的原因

#### 1. 政府投入不足

改革开放以来, 全国各地特别是东南沿海发达地区各项事业都飞速发展。但边远贫困地区, 尤其是少数民族地区, 由于地域条件的限制, 思想观念的滞后, 虽有发展, 但与发

达地区相比较差距还很大,人民生活水平还较低,就甘肃省临夏州而言,情况更加严峻。2005 年全州财政收入仅有 4.2 亿元,城市居民人均收入从 2003 年到 2005 年分别是 4110 元、4513 元、4937 元;农民人均收入 1181 元、1284 元、1380 元,年人均 GDP 占有量为 1940 元、2649 元、2938 元,从以上数据来看,均属甘肃省倒数一二位。在经济社会发展过程中,各行各业都迫切需要大量的资金支持,但地方财政收入有限,绝大部分资金都需要中央和省的财政支持,在这种情况下,地方财政只能把有限的资金投放到关系人民吃饭的问题和经济建设之中,对文化事业的发展显得爱莫能助。存在着“两手抓,一手硬”的现象。有位领导在图书馆申请经费的时候说:“我们是消防队,哪里有火情就往哪里洒一瓢。”往往这一瓢就洒在了吃饭和经济建设中,当然这一瓢洒的也无可厚非。在这种情况下,文化事业特别是公共图书馆事业就得不到政府应有的支持。这是贫困民族地区公共图书馆发展滞后的主要原因之一。

### 2. 藏书量小。内容老化,读者服务滑坡

1985 年以后,临夏州各级公共图书馆基本没有新书入藏,图书馆的工作基本处于有人讲没人管的状态,图书馆工作人员在这种情况下,对图书馆工作逐渐失去了信心,造成读者服务工作滑坡,读者也因无书可读,服务质量不高,阅读环境差,逐渐远离了图书馆,如临夏市图书馆,曾经有 1600 多个持借书证的读者,近年来基本上没有了读者。临夏州其他图书馆也不同程度地存在着这种现象。

临夏州地县图书馆卜几年来,由于经费的限制,除接受少量的捐赠图书外,没有购进过一本新书,仅以数量极少的期刊,维持读者服务工作,部分图书馆多年来连报刊都没有人藏。到 2005 年底全州 9 个公共图书馆仅有藏书 23 万册,且内容老化,书籍破旧,阅读价值不高,流通量小。如临夏州图书馆 1992 年建馆以来,除每年订阅 200 多种杂志和 20 多种报纸外,现存的 1.1 万册图书均系捐赠图书,没有购进过一本新书。2003 年在临夏州图书馆,当有位读者找不到要读的图书时,气愤地说:“你们图书馆是骗子,办了借书证却没有书可读,要你们这些白吃饭有什么用。”当我们听到这样的责怪声时,心里有说不出的感觉,很想向这位读者解释无书可读的原因,但又无从解释。久而久之,因无书可读,读者也慢慢远离了图书馆,使读者队伍不断减少。这也是贫困民族地区公共图书馆事业得不到正常发展的原因之一。

### 3. 社会资金远离图书馆建设

图书馆的职能是保存文化遗产、从事社会教育、传递科学情报、开发智力资源、提供文化娱乐,它的这五项职能都体现在社会效益方面,不能直接产生经济效益,在经济欠发达和人民生活尚不富裕的地区,无论是政府还是人民群众都把精力放在经济发展和赚钱吃饭上,还没有意识到文化科学知识在社会发展、人民生活富裕中所起的巨大作用,所



以社会资金的拥有者,为了获取更大的经济效益,不可能把钱投放在只有投入,没有经济回报的图书馆事业中,使边远贫困民族地区公共图书馆得不到社会资金的参与和支持。政府资金支持的爱莫能助和社会资金的远离,使图书馆事业举步维艰。

#### 4. 人员素质不高,不能适应现代图书馆事业发展的需要

临夏州地县9个公共图书馆,现有工作人员85人,具有大学本科学历的仅有5人,大专学历的27人,中专以下53人,学历构成中没有1位是图书馆专业毕业的学生;馆员7人,助理馆员19人。从单纯的学历结构来看,大专以上的学历占38%,但这些人员当中大部分为从党校和其他院校的函授中取得的学历,学识与学历不能成正比,在工作实践中不能起到一个本科生、大专生应有的作用。遇到难度较大的技术问题,自己往往不能正确处理,还得从上级图书馆请人解决。多年来图书馆基本上成了安插闲散人员的处所,有些被安置到图书馆的人员,不要说让他工作,就是领工资也要找别人代为签名。想要的人进不来,不能用的人非进不可,这在很大程度上影响了图书馆事业的发展。

#### 5. 针对图书馆的政策少,法规建设滞后

由于家针对图书馆的政策较少,即便有些政策,到了地厅也得不到执行;图书馆法规建设滞后,致使图书馆各项工作和发展得不到法律的支持和保障。临夏州委、州政府1996年批转的《临夏…族自治州1996—2000年小康文化建设规划》和1998年制定的《临夏回族自治州“知识工程”实施方案》中明确规定“在‘九五’期间临夏州图书馆每年投入购书经费10万元,五年累计投资50万元。……藏书量达到10万册以上;阅览座席达到200个以上,……各县图书馆每年投入购书经费2万元以上,五年累计投入10万元以上,阅览座席达到100个以上。”但实际上在“九五”期间均没有得到落实,在“十五”、“十一五”规划中,均没有列入图书馆建设方面的规划;1998年《甘肃省地(州、市)、县(市、区)公共图书馆工作条例》中规定“地方财政预算拨款,除人头经费外,必须有文献信息资料购置……专项款,并随着国民经济发展和财政收入增长及文献资料涨价而逐年增加。……购置文献资料信息费用要实行财政预算单列,专款专用。……50万以上人口的地方,人均购书经费应力争达到0.20元。”但一直未能得到执行。

政府投入的不足,藏书量小,内容老化,读者服务滑坡,社会对图书馆事业的认识不足,图书馆自身建设滞后,得不到政策和法规的保障,是贫困民族地区公共图书馆事业发展缓慢,甚至出现倒退现象的根源。

## 二、贫困民族地区公共图书馆发展构想

### 1. 确立图书馆在经济社会发展和构建和谐社会中的地位

现代图书馆事业是实现社会主义现代化建设宏伟目标和构建和谐社会的重要条件

之一,是经济建设和科学研究的需要,是加强社会主义精神文明建设、提高全民族科学文化素质的需要。加强公共图书馆事业建设在贫困民族地区的经济社会发展和构建和谐社会中显得更加重要。长期以来,由于地域条件的限制,经济文化落后的制约,思想观念的滞后,造成从政府到老百姓都围绕吃饭而奔忙,忽视了对图书馆事业的建设,都认为图书馆发展与否与吃饭无关,结果书也读不成,饭也吃不好。书中自有黄金屋,只有通过认识和确立图书馆在经济社会发展和构建和谐社会中的重要地位,使图书馆事业得到长足的发展,使广大人民群众从图书馆获取信息和知识,提高全民科学文化素质,才能促进经济的繁荣和社会的和谐发展。

## 2. 加大政策支持和法规保障

贫困民族地区公共图书馆在地方政府和群众眼中,只是一个普通的事业单位,甚至认为它只是一个安插人员的处所,没有真正把图书馆事业的发展放在政府的议事日程中,也没有专门针对图书馆的政策和法规,即便有个别部门性的政策和规定,也得不到执行,如上面说到的甘肃省文化厅颁发的《甘肃省地(州、市)、县(市、区)公共图书馆工作条例》、临夏州委、州政府批转的《临夏回族自治州1996—2000年小康文化建设规划》、《临夏回族自治州“知识工程”实施方案》都没有得到实际的执行。要使贫困民族地区公共图书馆得到真正的发展,逐渐缩小与发达地区公共图书馆的差距,真正起到公共图书馆教育人民、娱乐人民、提高本地区人民群众的科学文化素质的职能,从中央到地方各级政府应制定专门的针对公共图书馆的各项政策,立法机构应尽快颁布公共图书馆法,以保证贫困民族地区公共图书馆事业的正常发展。

## 3. 保障资金投入、动员协调社会力量参与建设

公共图书馆是各级地方财政保证全额拨款的社会公益性事业单位,财政预算拨款,除人头费用外,必须有文献信息资料购置、设备更新、开展业务活动、调查研究等专项拨款,并随着国民经济发展和财政收入增长及文献资料涨价而逐年增加。同时,购置文献信息资料经费要实行财政预算单列,专款专用。贫困民族地区的地方财政,在财政收入少的情况下,也应统筹规划公共图书馆的经费投入,不能因地方财政收入少而忽视公共图书馆的经费投入;政府在保证财政对公共图书馆投入的同时,还应积极动员协调社会力量参与公共图书馆的建设,增强公共图书馆生存和发展的能力。

## 4. 加强人才队伍建设,改善社会形象,增强影响力

贫困民族地区公共图书馆多年来,因得不到地方政府的重视和社会的关注,造成人才大量流失,后备力量匮乏,已不能适应图书馆的正常运转和现代图书馆发展的需要,要使贫困民族地区图书馆事业得到正常发展,适应图书馆自动化管理乃至数字图书馆的建设,就要加强公共图书馆人才培养。公共图书馆,尤其是贫困民族地区的公共图书馆要

把人才培养作为一项重要工作列入工作计划,常抓不懈。不仅要培养出一支精通业务的图书馆干部队伍,更要培育出一批艰苦奋斗、敬业乐业、作风过硬、职业道德规范、具有现代化观念、高素质、高水平的图书馆干部。努力拼搏,充分体现图书馆的优质服务,改善图书馆的社会形象,使更多的人走进图书馆,利用图书馆,充分体现图书馆保存文化遗产、开展社会教育、传递科学情报、开发智力资源和文化娱乐的职能,提高人民的科学文化素质,促进经济社会和谐发展。

贫困民族地区公共图书馆的发展是非一馆一人能解决的问题,必须要提高全社会对图书馆在经济社会发展中的地位和重要作用的认识,加强各级政府在政策、法规、资金等方面的支持和保障力度,鼓励和动员全社会参与图书馆建设,充分体现图书馆保存文化遗产、开展社会教育、传递科学情报、开发智力资源和文化娱乐的职能,重视公共图书馆人才培训,提高整体素质,规范图书馆员职业道德,改善图书馆的社会形象,提升公共图书馆在构建和谐社会中的影响力,才能使贫困民族地区公共图书馆健康发展。

#### 参考文献

- 1 程亚男. 图书馆工作概论. 2000. 10
- 2 李晓林. 公共图书馆发展步履艰难. 中国文报, 2001—02—21

## 图书馆与和谐社会的关系:

### 析 20 世纪末苏州乡镇图书馆建设历程

范逸清(苏州图书馆)

和谐社会是人类最理想的社会,想要在中国实现,必须在全民普遍提高知识水准的基础上,尤其表现在占 9 亿人口的中国农村。20 世纪 80—90 年代,苏州市图书馆根据上级主管部门关于“苏州文化建设工程”方案实施之一“建设乡镇图书馆”的计划,用了将近 20 年的时间,把苏州市 6 个县(市)162 个乡镇全面建设成万册图书馆,充分显示了图书馆与和谐社会关系和所起的作用,使党的十六届四中全会提出的“社会更加和谐”得到进一步落实。

#### 一、和谐社会的概念

中国民间历来把和谐社会称为最高的理想社会,孔子在《论语·学而》中说过“礼之

用,和为贵”;墨子在《墨书》中提出“兼相爱,别相恶。”和“爱无差等”的理想社会方案;孟子所著《孟子·梁惠王上》提出“老吾老以及人之老,幼吾幼以及人之幼”的社会状态;《礼记·礼运》中描绘了“大道之行也,天下为公,选贤与能,讲信修睦。故人不独亲其亲,不独子其子,使老有所终,幼有所长,矜寡孤独废疾者皆有所养”这样一种理想社会;太平天国领袖洪秀全提出要建立“务使天下共享”。“有田同耕,有饭同吃,有衣同穿,有钱同使,无处不均匀,无人不饱暖。”的社会。直到清末民国初年,又有进步和民主人士康有为、孙中山提出了大同的思想。以上中国哲人的观点都涵盖了一个意思:和谐社会。

如此美好的社会不仅是中国人的理想,也是人类共同的理想,马克思主义理论的三个来源之一法国空想社会主义者傅立叶曾写有一文《全世界和谐》;英国空想社会主义者欧文曾在美国进行过“共产主义的试验田”,并以“新和谐”之称;德国空想共产主义者魏特林把社会主义社会称为“和谐与自由”的社会,并提出这种“和谐”,是“全体和谐”。

无论在中国或是在西方,由于限于种种的历史因素,哲学家们所提出的“和谐社会”都无法实现,只有我们的党,将马克思主义的理论与中国革命的实践相结合,才能引领全国人民实现这样美好的社会。如同马克思恩格斯在《共产党宣言》中指出的:“代替那存在着阶级和阶级对立的资产阶级旧社会的,将是这样一个联合体,在那里,每个人的自由发展是一切人的自由发展的条件。”同时,根据我国现行社会主义的体制,提出了“社会更加和谐”目标。

## 二、和谐氛围的表现——建设乡镇图书馆

### 1. 重要性

一个“社会更加和谐”的目标,既体现了中国哲学家的意志,更符合了马克思关于人类社会发展的规律,就中国9亿人口的农村来说,需要的就是这样的人文环境。上世纪70年代末,当十一届三中全会的春风吹到江南大地的时候,随着苏州城市和乡村的“建设乡镇图书馆”大规模展开,乡镇和谐的人文环境有了新的开端。到了80年代中期,苏州地市合并以后,带来的是中国农民思想的急遽转变,由此出现两种思潮,一大部分人的“迎潮流而上”和较少部分人的“不思进取”并存。此状况很快被文化主管部门所洞察,及时将“建设乡镇图书馆”作为一项文化工程以创造一个和谐的人文环境,在当时变革时代来说,是有着重要的现实意义。

在农村,看天种田,依领导办事成了中国农民多年的习惯,此“建设乡镇图书馆”是属于一项为民办实事的工程,很快得到了苏州当地民众的认可。然而,作为主办部门的苏州图书馆,根据当时农村社会的调查分析,反复思考这样一个问题,创建什么样的乡镇图书馆方能提高民众的知识水平和改善当地的人文环境?就当时的经济状况来看,完全有

条件建万册馆。而且只要建起一个,就可以建起第二、第三,乃至扩展到苏州全市乡镇。这样做可受益三点:一是将领导和民众的关系调和。改革开放以后,已彻底消除了以前吃大锅饭的体制,开创了承包责任制。图书馆可以让乡民开启智慧,改变以往的旧习,不依赖领导,自己开动脑筋去选择发展途径。二是去除部分不思进取思想和不安定因素。改革开放对大部分民众来说,前景是光明的,思想的解放带来了生产力的空前活跃,民众可以任意创业和发展。但是也有极少部分人面对改革浪潮束手无策,最主要的是原有知识水准已无法应对新的形势。于是,年青青的就在麻将桌上消磨光阴,不思进取,久之,成为社会的多余甚至渣滓,对社会产生不安定因素。乡镇图书馆的创办,可以使他们多一个精神享受的渠道,并在其中受进步思想影响而逐步改变行为,成为有益于社会的人和扫除了一个社会不安定因素。三是形成所有乡民的学习之风,加强平民教育。这对于中国 13 亿人口中有 9 亿是农民的国情来说,尤显重要。80 年代到 90 年代,农村中的绝大部分人没有受过正规教育,加之家庭缺少学习环境,乡镇图书馆的创办,为众多的人创造了良好的学习和受教育环境,现在看来,完全符合温家宝总理“教育要面向平民”的理念。“平民素质关系到一个国家国民的整体素质。我们有 13 亿人口,9 亿农民,平民的比重更高。我们之所以要把义务教育和职业教育放在重要位置,就是要使教育成为面向平民的教育,从而使人人都能受到教育。”经过对此 3 个好处的论证,以 1993 年吴江县率先进入乡镇万册图书馆为例,全面铺开苏州“乡镇万册图书馆”的建设工程。1994 年,苏州的常熟市、张家港市亦全面建成万册图书馆,继后出现了昆山市、太仓市和吴县,到了 1996 年年底,苏州地区内的 162 个乡镇实现了一片红。这一举措赢得了广大乡镇民众的一片赞扬声:恢复了“文革”中备受摧残的乡镇图书馆!恢复了免费开放的图书馆!更符合国际图联在《公共图书馆服务发展指南》中的“对所有人开放”的原则。

## 2. 读者群体

十一届三中全会以前,虽然农民已经过上了好日子,但一直依赖吃大锅饭的乡民却仍然没有更大的发展潜力,一位当时苏州吴江震泽公社书记说,那时“农民尽管‘从鸟叫做到鬼叫’,但是年终分不到几个铜钿,去掉油米柴等开支,剩余的票子只好买包 1 角多的‘劳动’香烟,2 角多的‘飞马’牌香烟还吃不起。”但是十一届三中全会以后,由于乡镇图书馆的建立,农民们成为图书馆的忠实读者。他们可分为三种类型的读者群体:一般读者、主要读者和学生读者。此一般读者是指半开化的小农经济者,他们阅读内容为一些普及读物;主要读者是指农村的变革者,阅读内容为先进的信息资料;学生读者是指在校的中学生,阅读内容为课外读物。

## 3. 人文环境

苏州农村,绝大部分没有受过正规教育的乡镇民众成了图书馆的读者,角色转换带

来思想的进步,以一般读者身份出现的乡民后来转化为主要读者,最终成了时代风口浪尖的创业者;学生读者更不例外,他们到图书馆里来的每一次都是为今后的发展作积累,未来是属于青年人的;除这两种人外,不可忽视的是那些“不思进取”沉醉在麻将桌上的乡民,当他们看到前两种人的积极向上,并在图书馆不断受益以后,也迅速加入了乡镇图书馆的读者群,从此,图书馆造就了一个全乡镇民众读书的人文环境。所以说,上世纪80年代到90年代,与其说是苏州农村经济大变革时代,还不如说是“乡镇图书馆建设”造就了乡民思想意识的大变革时代!

在各级领导的重视和关怀下,苏州市图书馆草拟的“苏州市乡镇图书馆等级条例”、“苏州市明星图书馆条例”、“苏州市万册图书馆条例”,并经反复修改审核后,形成文件,传送到苏州市6县市机关和单位。

### 三、和谐乡镇中的苏州乡镇万册馆选点工作

一种和谐的人文环境不仅转变了普通乡民,更重要的是转变了乡镇领导的思想意识。建设苏州乡镇馆的上程在苏州全市铺开之初,各乡镇领导对这项工作的认识程度也不一致。基本可分为以下三种情况:第一种,财政收入富裕的乡镇,认为乘改革之东风立即上马;第二种,财政收入中等的乡镇,认为可适当投资一些;第三种,财政收入较差的乡镇,认为条件并未成熟。但经过多个思想回合,各级领导最后达成共识:创建苏州乡镇万册馆!

在创建乡镇万册馆这项活动过程中,确实已将社会的和谐因素包含其中。凑书已经成了乡民的日常生活。有报告分析说,70%的乡民读者已经改变了他们原有的知识结构。然而随着乡镇图书馆建设的逐步展开,万册图书馆的指标定为:10000册图书、100平方米阅览室、1台电脑和1个专职管理人员。以及年10000元购书经费和购1000册新书等(科技书的比率为30%)。

创建万册馆,重在选点。在对6县市作过调查以后,确定选吴江为点。当时吴江有人口78万,23个乡镇,耕地70万亩,水面40万亩,自改革开放以来,吴江的农民已从单一的田间劳作改变为多元的农业生产户了。早期八坼乡“联春养鱼合作社”成立,大大推进了乡民对知识技能的渴求。在吴江县图书馆和八坼乡图书馆的辅导下,联系了许多专家为其纯水质和增殖鱼苗,使“联春养鱼合作社”走上了富裕道路。当他们有了一定的经济基础时,对乡镇图书馆现有的资料和服务手段开始有了新的要求,此时吴江市图书馆当即联系吴江市科委,请知名的科技专家到乡镇图书馆为读者作专题教育讲座等。

八坼乡镇图书馆,90年代已初具规模,之后又加大软件建设,开设6个农技咨询点、办6期讲座、编印6期专业信息资料、办6期农技联展等。“星星之火,可以燎原”,吴江

县先后又在平望、盛泽、同里、黎里、震泽、南麻、芦墟、梅堰、青云、黄扇等乡镇迅速建起万册馆。乡镇民众勤学之风遍布,很快在村民邻里间形成和谐之风。同里与黎里两镇还有妇女读书群体的出现。更显著的是促进了经济的快速发展,八坼乡民众合资共建横贯南北的金桥;盛泽镇办起了享誉中外的丝绸公司;许多青年走出本土乡镇,成了苏州大市的建设生力军。仅在1993年这一年,走出的就有16万人,后来走出的人更多。在苏州全市范围内,农民成为工人的人数曾数次冲破100万大关。继吴江以后,常熟、张家港、太仓和吴县先后于1994年年底和1995年建成万册馆,至此,苏州162个乡镇全面完成建馆工作。

#### 四、和谐乡镇中的图书馆现代化

上世纪80年代到90年代苏州乡镇万册图书馆的建立,是和谐乡镇的起步。20世纪末以信息技术为核心的科技革命给城市、乡镇带来巨大变化,苏州图书馆又与县市同志一起参与自动化建设,在保证当地乡镇民众知识信息获取上,加速有效信息的传递,进一步构建和谐乡镇。以苏州市历史最悠久、人口最多、改革开放初期最早实行县改制的常熟市(1983年撤县改市)的乡镇图书馆为例。常熟市现有人口103.8万,农业人口53.03万,乡镇12个。对10个乡镇进行分析,历经10多年发展的万册图书馆整体水平均列省、全国前位。

当然,就目前苏州乡镇图书馆建设情况来看,是一个可喜的状况,但是与先进国家比,差距甚远,还须密切关注乡镇图书馆事业的发展。

##### 参考文献

1 胡锦涛在省部级主要领导干部提高构建社会主义和谐社会能力专题研讨班上的讲话。解放日报,2005—06—27

2 (德)马克思,恩格斯著.共产党宣言(纪念版)p46.中共中央编译局译.北京:中央编译出版社,2005.9

3 温家宝总理答中外记者问(在十届全国人大四次会议记者招待会上),人民日报(第3版),3月15日

4 公共图书馆服务发展指南 p9/国际图联/联合国教科文组织./上海:上海科学技术文献出版社,2002.5

5、6 改变人生轨迹的那一瞬间——当年苏州“弄潮儿”深情话小平.苏州日报(第1版),2004—08—19

# 管理心理学在图书馆人力资源管理中的运用

## ——20 世纪图书馆的发展

李念红(国家图书馆)

### 一、图书馆的管理

图书馆管理是保证各项工作按预期目标有序有效进行的根本保证,图书馆的管理是由其管理制度来完成的。

图书馆管理制度分为基本制度和一般制度两个方面。基本制度是指在图书馆组织发展和内部管理过程中,起主导作用的并直接影响和改变人们的态度和行为的制度。如基本的人事制度、分配制度、奖惩制度、业务工作规范等。由基本制度所派生出来的其他制度为图书馆一般制度。

#### 1 人是图书馆最重要的因素

图书馆的管理活动,一般都要涉及多方面的因素,但最重要的是人的因素,而工作人员的积极性、创造性及其潜能的发挥主要是靠图书馆内部基本制度调动、激励和保持的。图书馆内部基本制度的作用就在于它能够并且可以调节人们的行为,规范各种关系,从而形成稳定有序的工作秩序,调动整合各种积极力量,促使图书馆的工作向着预期目标发展。

#### 2 图书馆管理制度的内容

图书馆的基本制度涉及许多方面,但直接影响馆员的态度或行为,并在内部管理和事业发展中起主导作用的制度主要有以下几个方面:

- (1) 现代的人力资源管理制度。
- (2) 科学合理的业务工作规范和职业道德规范。
- (3) 人性化的奖惩制度和考核评价制度。

然而由于种种原因,图书馆传统的人事管理制度中存在着许多问题,与 20 世纪图书馆的发展有不相适应的地方。

### 二、图书馆人力资源管理中存在的问题及原因分析

#### 1 国家宏观政策上的原因



图书馆的宏观管理体制落后是造成图书馆人力资源危机的原因之一。国家处于经济欠发达时期,对图书馆的重要性认识不够,投入普遍不足,造成图书馆经费紧张,员工待遇差,人员不足,工作量大。

## 2 图书馆本身的机制原因

图书馆内行政机构庞大,官本位体制和思想盛行,直接体现在图书馆管理中一般人员不受重视。一些图书馆,不能够给员工较好的发展机会,缺乏激励机制,图书馆的管理者,缺乏现代人力资源管理知识。这些现象的存住,让一些本来热爱图书馆事业的人事业心和自尊心受到严重伤害,他们得不到应有的重视和认可,看不到未来的希望,失去了工作的兴趣。

管理学中有一个原理:员工满意度低的组织表面上看反映的是员工对组织前景的信心低,实际上是对组织当前整体经营管理能力的一个质疑。

## 3 高学历“大龄”馆员的组织氛围认知低于低学历馆员

调查表明,图书馆管理方式对低学历层次的组织成员和年轻成员更为有效或组织在制度设计上可能存在对低学历组织成员、年轻成员有利的倾向。根据 J. Stacy Adams 的公平理论,个人不仅关心自己经过努力所获得的绝对数量,也关心自己的报酬和其他人报酬的关系。由于某些图书馆在人员晋升、福利发放时将组织内的资历(进馆时间)作为重要指标,而高学历人员参加工作时年龄较大,组织资历与同龄人相比明显处于劣势,晋升有时反而不如低学历的同事快、福利没有低学历的同事高;同时由于其上学时间长,学习投入成本较高,因此其投入产出比可能明显低于馆内低学历的同龄人,容易产生不够公平的感觉,进而影响其对图书馆氛围的认知。某地图书馆存在一定数量的年龄较大、职务很低的大学学历成员,他们大部分有过图书馆以外的工作经历,进入图书馆时的年龄较大,与同龄的大专学历的同事相比其职务层次较低。符再加卜走向极端的所谓重用年轻人的作法,超过某一年龄的人才不予提拔的这种人为障碍,“大龄”高学历馆员的工作积极性将更受打击,这是一种巨大的人力资源浪费。

## 三、国外图书馆管理经验介绍

社会和信息的快速发展要求图书馆的管理跟上时代的变化,先进国家的图书馆管理经验值得我们学习。发达国家图书馆内部组织机构设置和管理机构合理,人力资源管理具有科学性。(1)分工具有层次性。图书馆的工作被分为高级研究性工作、一般技术性和简单重复性工作。高级性研究工作指情报开发、情报研究和利用工作、自动化系统的开发等工作,由图书馆高级馆员承担。一般技术性工作指采访编目、文献提供、系统的管理维护和参考咨询等工作,由具有中级职称、大学学历的馆员承担。简单重复性工